

TÍTULO		NOMBRE CORTO		DESCRIPCIÓN		Tabla Casos													
Episodio	Fecha de inicio del periodo que se informa	Fecha de término del periodo que se informa	Objetivo institucional	Nombre del(los) indicador(es)	Denominación de medida	Definición del indicador	Métrica de calidad	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Linea base	Metas programadas	Metas ajustadas en su caso	Forma de los meses el periodo que se informa	Estado del indicador (cualitativo)	Fuente de información que alimenta al indicador	Ámbito (nacionalidad) que genera el proceso, producto(s) y/o actividades de información	Fecha de validación	Fecha de actualización	Nota
200	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de actividades de conciliación	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de actividades de conciliación en el Estado de Guatemala de 2010 a 2011	Conciliación	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de actividades de conciliación sea igual o mayor al 100%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2011	30/06/2011	
201	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones en materia Administrativa y Fiscal realizadas por el funcionario de la UOJ	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de acciones en materia Administrativa y Fiscal realizadas por el funcionario de la UOJ	Medición de acciones realizadas	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de acciones en materia Administrativa y Fiscal sea igual o mayor al 100%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2011	30/06/2011	
202	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de servicios prestados por el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de servicios prestados por el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ	Definición de servicios prestados	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de servicios prestados por el CA a las empresas administrativas municipales por el UOJ sea igual o mayor al 100%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2011	30/06/2011	
203	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de sanciones recaudadas	Eficacia	A través de este indicador se mide el porcentaje de sanciones recaudadas de la jurisdicción administrativa	Definición de sanciones recaudadas	Porcentaje	Anual	0	Logre que el porcentaje de sanciones recaudadas sea igual o mayor al 0%	0	87.68	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2011	30/06/2011	
204	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Calificación promedio de satisfacción de usuarios de servicios de atención al cliente	Calidad	Calificar la percepción de los usuarios sobre los servicios de atención al cliente	Forma son evaluados los servicios de atención al cliente	Puntaje	Trimestral	4.00	Logre que la calificación promedio de satisfacción de usuarios de servicios de atención al cliente sea de 4.00	0	4.00	Adecuada	Encuestas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2011	30/06/2011	
205	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de recursos de amparo recibidos y resueltos por el CA	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de recursos de amparo recibidos y resueltos por el CA	Definición de recursos de amparo recibidos y resueltos	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de recursos de amparo recibidos y resueltos por el CA sea igual o mayor al 100%	0	100	Adecuada	Registro electrónico de las filiales internas y externas	Unidad de Defensa de Ocio	30/01/2011	30/06/2011	
206	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de recursos de amparo recibidos y resueltos por el CA	Eficacia	A través de este indicador se mide el número de recursos de amparo recibidos y resueltos por el CA	Definición de recursos de amparo recibidos y resueltos	Porcentaje	Trimestral	100	Logre que el porcentaje de recursos de amparo recibidos y resueltos por el CA sea igual o mayor al 100%	0	98.07	Adecuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
207	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Eficacia	Se mide el tiempo programado para la emisión de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado en los procesos	Definición de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Das	Trimestral	10	Logre que el tiempo programado para la emisión de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado sea menor a 17 días hábiles	0	10	Decuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
208	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Definición de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado	Das	Trimestral	21	Logre que el tiempo programado para la emisión de tarjetas permitidas para emisión de cambios de tiempo programado sea menor a 21 días hábiles	0	21	Decuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
209	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de solicitudes de justicia suaradas	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de solicitudes de justicia suaradas	Definición de solicitudes de justicia suaradas	Porcentaje	Anual	0	Logre que el porcentaje de solicitudes de justicia suaradas sea igual o mayor al 0%	0	0	Decuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
210	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de acciones del Tribunal de Justicia Administrativa realizadas y concluidas	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de acciones del Tribunal de Justicia Administrativa realizadas y concluidas	Definición de acciones del Tribunal de Justicia Administrativa realizadas y concluidas	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de acciones del Tribunal de Justicia Administrativa realizadas y concluidas sea igual o mayor al 100%	0	100	Decuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
211	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de recursos de revisión concluidos en el periodo	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de recursos de revisión concluidos en el periodo	Definición de recursos de revisión concluidos en el periodo	Porcentaje	Anual	85.68	Logre que el porcentaje de recursos de revisión concluidos en el periodo sea igual o mayor al 85.68%	0	75.67	Adecuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
212	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Porcentaje de recursos de impugnación concluidos	Eficacia	Medir que sean más de 100 el número de recursos de impugnación concluidos	Definición de recursos de impugnación concluidos	Porcentaje	Anual	100	Logre que el porcentaje de recursos de impugnación concluidos sea igual o mayor al 100%	0	90.00	Adecuada	Registro de sistemas electrónicos de gestión de expedientes de CA	Secretaría General de Asesoría	30/01/2011	30/06/2011	
213	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Tasa de validación de producción de evidencias	Eficacia	Medir la validación de producción de evidencias en los procesos de investigación	Definición de validación de producción de evidencias	Porcentaje	Trimestral	20	Logre que el porcentaje de validación de producción de evidencias sea igual o mayor al 20%	0	20	Adecuada	Reporte de producción de investigación	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2011	30/06/2011	
214	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Tasa de eficiencia salarial	Eficacia	Medir la proporción de personas que perciben el salario mínimo establecido en la ley	Definición de tasa de eficiencia salarial	Porcentaje	Trimestral	80	Logre que el porcentaje de personas que perciben el salario mínimo establecido en la ley sea igual o mayor al 80%	0	48	Adecuada	Lista de sueldos	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2011	30/06/2011	
215	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Tasa de satisfacción de usuarios	Eficacia	Medir la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención al cliente	Definición de tasa de satisfacción de usuarios	Porcentaje	Trimestral	100	Logre que el porcentaje de satisfacción de usuarios sea igual o mayor al 100%	0	41.20	Adecuada	Reporte de satisfacción usuarios	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2011	30/06/2011	
216	01/01/2010	30/06/2011	Los servicios frente a las administraciones públicas, empresas y ciudadanos del Estado de Guatemala. Tienen garantizado su Derecho a la Justicia Administrativa	Tasa mensual de retención de sueldos	Eficacia	Medir la retención de sueldos en el mes de pago	Definición de tasa mensual de retención de sueldos	Porcentaje	Trimestral	100	Logre que el porcentaje de retención de sueldos sea igual o mayor al 100%	0	82.85	Adecuada	Reporte de retención sueldos	Instituto de la Justicia Administrativa	30/01/2011	30/06/2011	